

PRINCIPIO 10. SERVICIOS COMPARTIDOS DE INFRAESTRUCTURA

La Entidad centraliza las actividades comunes, economizando en recursos humanos, infraestructura, incrementando el mejoramiento de servicio, así mismo cuenta con una infraestructura tecnológica centralizada y en la nube, dimensionada para atender y soportar le necesidades a toda la Entidad

IMPLICACIONES



Fijar Políticas y Lineamientos para la planeación, adquisición, mantenimiento y administración de la infraestructura tecnológica.



La entidad deberá proporcionar los recursos humanos y económicos para garantizar una adecuada prestación del servicio.



Aprovechar y hacer uso de la infraestructura de hardware y software adquirida.



Establecer acuerdos de nivel de servicio.



Prestar los Servicios Tecnológicos haciendo uso de la Nube (pública, privada o híbrida).

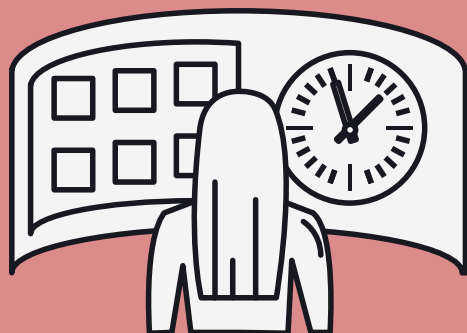


Uno de los objetivos dentro del modelo del buen gobierno es la conformación de Entidades eficientes y eficaces en el manejo de los recursos.

La Entidad, propende y establece el uso y la utilización de recursos tecnológicos mediante la modalidad de servicios compartidos (servicios en la nube), en donde todas las áreas y procesos institucionales utilizan la capacidad tecnológica instalada lo cual redundará en un mejor control y gobierno tecnológico, garantizando eficiencia en la ejecución y asignación de recursos.

POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIOS COMPARTIDOS DE INFRAESTRUCTURA DE TI

POLÍTICA 1. USO COMÚN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI



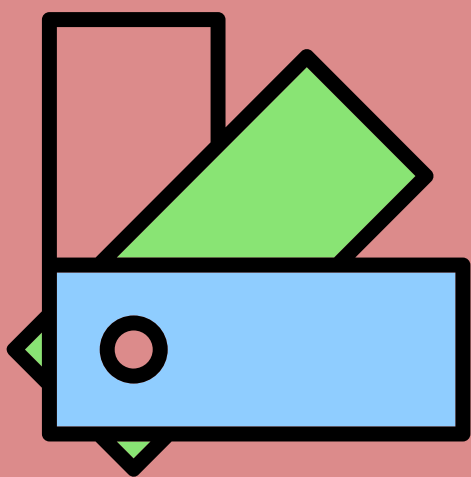
La infraestructura de TI proporciona servicios para toda la entidad. Se brindan servicios confiables a las dependencias, la administración de bases de datos, la infraestructura de redes y los servicios de telecomunicaciones son centralizados y las dependencias hacen uso común de los recursos de TI. La infraestructura de TI proporciona la flexibilidad para el desarrollo de nuevas aplicaciones.

POLÍTICA 2. MESA DE SERVICIOS

Existe un punto de contacto entre los usuarios y la gestión de TI que atiende las peticiones de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios, registra y monitorea los incidentes, aplica soluciones, realiza la gestión de requerimientos, es de fácil acceso para los usuarios y ofrece servicios homogéneos y de calidad.



POLÍTICA 3. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI



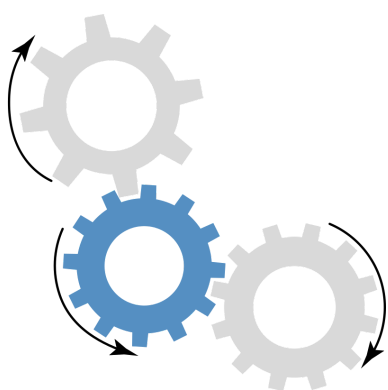
Se encuentran definidos y documentados de forma comprensible para los usuarios los servicios de TI que la entidad presta actualmente con toda la información de interés referente a la prestación del servicio, objetivo, los acuerdos de nivel de servicio asociados, responsables y proveedores externos que involucre.

POLÍTICA 4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los servicios de TI prestados internamente o por empresas externas se ejecutan contra acuerdos de niveles de servicios-ANS equitativos, exigibles y a un costo razonable. La calidad de los servicios es monitoreada respecto de los objetivos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicios.



POLÍTICA 5. GESTIÓN DE LAS OPERACIONES



Permanentemente se llevan a cabo las tareas relacionadas con la operación de los componentes de la infraestructura, los servicios prestados y las aplicaciones; de igual manera se realizan periódicamente y conforme a requerimientos, los mantenimientos preventivos y se ejecutan los correctivos a los que hubiese lugar.

POLÍTICA 6. MEDICIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO

Se encuentran definidos y aplicación, los indicadores para medir el progreso, cumplimiento, eficacia y rendimiento de los servicios prestados. La mejora es alcanzada mediante el continuo monitoreo y medición de todas las actividades y procesos involucrados en la prestación del servicio.



POLÍTICA 7. SERVICIOS COMPARTIDOS EN LA NUBE

Los servicios dispuestos en la nube cuentan con los estándares de seguridad requeridos para garantizar la protección de la información y permite que se tenga el control de la misma.

La entidad terceriza este servicio, especificando de manera contractual las características requeridas, entre las cuales está la capacidad de procesamiento, almacenamiento, seguridad, control y que en general cumplan con los estándares requeridos para la protección de la información.

Los servicios alojados en la nube son accedidos por el personal autorizado, mediante sistemas de acceso controlado y bajo el dominio de la entidad.

